

# SPIS TREŚCI

**Przeczytaj, zanim skorzystasz!**

**Jak pracować z szablonami? Wskazówki o komunikacji**

## **OFERTA I NEGOCJACJE**

1. Jak odmówić współpracy, gdy zgłasza się ktoś, z kim nie chcesz współpracować
2. Jak odmówić współpracy, gdy zgłasza się ktoś, z kim nie możesz współpracować ze względu na brak odpowiednich kompetencji
3. Jak odmówić, gdy klient w trakcie współpracy chce wyjść poza ustalony zakres prac, ale Ty nie masz wymaganych kompetencji
4. Jak odmówić, gdy klient w trakcie współpracy chce wyjść poza ustalony zakres prac, ale Ty nie masz na to czasu
5. Jak odmówić, gdy klient chce „uciąć” część usług z pakietu, który tworzy zamkniętą całość
6. Jak poprosić o decyzję, gdy ktoś zapewnia, że skorzysta z usługi, ale jeszcze nie zapłacił
7. Jak poprosić o decyzję, gdy ktoś zapewnia, że skorzysta kupi produkt/szkolenie, ale jeszcze nie zapłacił
8. Jak poprosić o decyzję o współpracy – follow-up po dłuższym czasie, o który poprosił klient
9. Jak zareagować, gdy klient nie odpowiada na ofertę – pierwszy follow-up
10. Jak zareagować, gdy klient nie odpowiada na ofertę – kolejny follow-up (po braku odzewu)
11. Jak odmówić, gdy klient prosi o rabat po usłyszeniu oferty
12. Jak zareagować, gdy klient odrzuca ofertę i nie podał powodu
13. Jak zareagować, gdy klient odrzuca ofertę i podał powód
14. Jak zaproponować dodatkowe prace i zwiększyć wycenę, gdy poprzedni wykonawca nie wykonał dobrze swojej pracy

## **KWESTIE FINANSOWE**

15. Jak poinformować klienta o podniesieniu ceny stałej współpracy
16. Jak przypomnieć o płatności za fakturę – pierwsza wiadomość
17. Jak przypomnieć o płatności za fakturę – druga wiadomość
18. Jak przypomnieć o płatności za fakturę – ostatnia wiadomość przed wysłaniem ostatecznego wezwania do zapłaty
19. Jak odmówić, gdy klient prosi o rozłożenie płatności na raty
20. Jak odmówić, gdy klient prosi o rabat w trakcie współpracy, mimo że nie zmienił się zakres usług
21. Jak zareagować, gdy klient oczekuje więcej pracy lub dodatkowych usług bez dopłaty

22. Jak zareagować, gdy klientowi skończył się umówiony pakiet bezpłatnych poprawek i oczekuje kolejnych bez dopłaty

23. Jak odmówić, gdy klient oczekuje bezpłatnej pomocy (w sprawach, za które normalnie bierzesz pieniądze)

## **GRANICE I ZASADY**

24. Jak zareagować, gdy klient przekracza granice – łamie określone wcześniej zasady

25. Jak zareagować, gdy klient przekracza granice, o których wcześniej nie było mowy, jednak nie czujesz się dobrze i chcesz je wprowadzić

26. Jak odmówić, gdy potencjalny klient chce się spotykać poza godzinami Twojej pracy

27. Jak zareagować, gdy klient zaczyna się spoufalać, zacieśniać relację, a Ty tego nie chcesz – otrzymujesz jakąś konkretną propozycję, np., spotkanie na kawie

28. Jak zareagować, gdy klient zaczyna się spoufalać, zacieśniać relację, a Ty tego nie chcesz – zauważasz, że coraz częściej rozmawiacie nie tylko o biznesie, a Wasza relacja staje się bardziej prywatna

29. Jak ustalić wymagania od WA / współpracownika, z którymi mamy bliskie relacje

30. Jak odmówić, gdy rodzina znajomi chcą skorzystać z Twojego produktu lub usługi za darmo albo z rabatem

31. Jak zareagować, gdy klient ingeruje w dzieło, co wpływa na jakość i odbiór Twojego dzieła autorskiego (bez zapisu w umowie)

32. Jak zareagować, gdy klient ingeruje w dzieło mimo zapisów zabraniających tego w umowie, co wpływa na jakość i odbiór Twojego dzieła autorskiego

## **REKLAMACJE**

33. Jak zareagować na niezadowolenie klienta w trakcie trwania usługi

34. Jak zareagować, gdy klient proponuje nierealne rozwiązanie w ramach rekompensaty

35. Jak zareagować na niezadowolenie klienta po skorzystaniu z produktu/usługi – klient nie opisał szczegółów

37. Jak odmówić zwrotu pieniędzy w trakcie współpracy

38. Jak odmówić zwrotu pieniędzy po wykonaniu usługi

39. Jak odmówić zwrotu pieniędzy po zakupie kursu, produktu elektronicznego z natychmiastowym dostępem (gdy nie masz „gwarancji satysfakcji”)

## **PRZYJMOWANIE I DAWANIE FEEDBACKU**

40. Jak przekazać feedback WA / freelancerowi dotyczący słabej jakości wykonanego zadania

41. Jak przekazać feedback współpracownikowi/partnerowi o braku zaangażowania

42. Jak przekazać feedback freelancerowi, gdy nie podoba Ci się jego dzieło (np. logo)

43. Jak zwrócić uwagę freelancerowi, że przekroczył deadline, gdy nie zapowiedział tego wcześniej
44. Jak zareagować, gdy freelancer odpisał, że opóźnienie się jeszcze zwiększy
45. Jak zareagować, gdy klient nie chce korzystać z Twojej ekspertyzy (sam się lepiej zna na wszystkim)
46. Jak przyznać się do błędu, gdy coś zrobiłeś źle – Ty wyłapałeś błąd
47. Jak przyznać się do błędu, gdy coś zrobiłeś źle – klient zwrócił Ci uwagę na błąd
48. Jak zareagować, gdy klient wysłał negatywny feedback dotyczący jakości lub szybkości Twojej pracy, z którym się nie zgadzasz
49. Jak poprosić o rekomendacje od razu po zakończeniu współpracy
50. Jak poprosić o rekomendacje po dłuższym czasie od zakończenia współpracy
51. Jak odmówić wystawienia rekomendacji

## **NIEOBECNOŚCI I NIEDOWOŻENIE**

52. Jak zareagować, gdy potencjalny klient nie zjawia się na umówionym spotkaniu bezpłatnym (np. wstępna konsultacja) – pierwsza nieobecność
53. Jak zareagować, gdy potencjalny klient nie zjawia się na umówionym spotkaniu bezpłatnym (np. wstępna konsultacja) – druga nieobecność
54. Jak zareagować, gdy klient nie zjawia się na umówionym płatnym – pierwszym (z cyklu spotkań lub jedynym)
55. Jak zareagować, gdy klient nie zjawia się na umówionym płatnym – kolejnym, zdarzyło się pierwszy raz
56. Jak zareagować, gdy klient nie zjawia się na umówionym płatnym – kolejnym, zdarzyło się kolejny raz:
57. Jak zareagować, gdy klient nie dowozi na czas rzeczy, które miał dostać, przez co projekt współpracownika się przedłuża
58. Jak zareagować, gdy klient nie dowozi swoich rzeczy i chce zrezygnować ze współpracy, prosząc o zwrot pieniędzy, mimo że część usługi została już zrealizowana
59. Jak zareagować, gdy klient zapadł się pod ziemię, nie odpowiada na próby kontaktu
60. Jak zareagować, klient odpowiedział po wskazanym terminie i myśli, że wszystko zostaje po staremu

## **POŻEGNANIA**

61. Jak zakończyć długotrwałą współpracę z klientem po konflikcie
62. Jak zakończyć długotrwałą współpracę z klientem gdy wszystko było ok (tylko np. zmieniasz model biznesowy)
63. Jak zakończyć długotrwałą współpracę ze współpracownikiem WA po konflikcie
64. Jak zakończyć długotrwałą współpracę ze współpracownikiem / WA, gdy wszystko było ok (tylko np. zmieniasz model biznesowy)